

Sztuczna inteligencja zmienia środowisko sprzedaży detalicznej

Firma Lowe's podnosi poziom zadowolenia klientów, zaangażowania pracowników i efektywności operacyjnej dzięki rozwiązaniu Dell AI Factory with NVIDIA.



Potrzeby biznesowe

Firma Lowe's koncentruje się na spełnianiu stale rosnących oczekiwań klientów i umożliwianiu pracownikom sklepów w całym kraju zapewnianie bezproblemowych doświadczeń zakupowych. Firma Lowe's, prowadząca ponad 1700 sklepów, dostrzegła możliwość wdrożenia skalowalnych rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji w celu optymalizacji działalności sklepów, usprawnienia handlu elektronicznego i przekształcenia procesu renowacji domu.

Wyniki biznesowe



Dostarcza narzędzia oparte na AI około 300 000 pracownikom, aby pomagać klientom.



Umożliwia pracownikom podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym w ponad 1700 sklepach dzięki zaawansowanej technologii.



98% neutralnych lub pozytywnych opinii od klientów korzystających z Mylow, wirtualnego doradcy ds. renowacji domu firmy Lowe's opartego na sztucznej inteligencji.



Przyspiesza wdrażanie aplikacji dzięki 6000 przeglądom kodu inżynierskiego wspomaganych AI każdego tygodnia.

Rozwiązania w skrócie

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Serwery Dell PowerEdge z serii XE, R i XR z akceleratorem obliczeń NVIDIA](#)
- [NVIDIA Omniverse](#)

Przeniesienie handlu detalicznego na wyższy poziom

Firma Lowe's, lider w dziedzinie remontów domów, obsługuje miliony klientów, od entuzjastów majsterkowania po profesjonalnych wykonawców. W świecie, w którym klienci oczekują spersonalizowanych, bezproblemowych i wydajnych doświadczeń, utrzymanie przewagi wymaga ciągłego doskonalenia. Firma Lowe's rozpoczęła istotną transformację cyfrową, koncentrując się na doskonałości operacyjnej, zadowoleniu klientów oraz wyposażeniu pracowników w ponad 1700 sklepach w narzędzia i wsparcie niezbędne do osiągnięcia sukcesu.

„Chcieliśmy wspierać naszych klientów i współpracowników w rozwiązywaniu ich problemów i spełnianiu marzeń związanych z domem” — mówi Seemantini Godbole, wiceprezes wykonawczy, dyrektor ds. cyfryzacji i informacji w firmie Lowe's.

We współpracy z Dell Technologies firma Lowe's wprowadziła skalowalny ekosystem sztucznej inteligencji, który zmienia sposób działania sklepów i interakcji z klientami. Kluczowym elementem ich strategii było włączenie sztucznej inteligencji do procesu obsługi klienta, od platformy internetowej po pracowników sklepów.

Wprowadzenie narzędzi sztucznej inteligencji do sklepów

Firma Lowe's na nowo definiuje współpracę z klientami dzięki technologii Dwell. Wykorzystując serwery Dell PowerEdge serii XE z przyspieszoną mocą obliczeniową wyposażone w algorytmy widzenia komputerowego, rozwiązanie to zapewnia wsparcie w postaci pracownika, który udziela pomocy klientom w zakresie renowacji domu w czasie rzeczywistym.

„Kiedy jesteś w alejce z produktami Lowe's i myślisz sobie: 'Przydałaby mi się pomoc', w magiczny sposób obok Ciebie pojawia się pracownik” — mówi Godbole. Dwell to rozwiązanie widzenia komputerowego oparte na sztucznej inteligencji, które wykrywa, kiedy klienci zatrzymują się w sklepowej alejce i mogą potrzebować pomocy. Wyświetla powiadomienia na telefonie, które informuje pracowników o klientach potrzebujących pomocy.

Dzięki aplikacji Mylow Companion pracownicy Lowe's mogą skutecznie odpowiadać na pytania klientów i pomagać w podejmowaniu skomplikowanych decyzji, takich jak wybór odpowiedniego terminu wysiewu trawy lub najlepszy sposób na naprawę ciekącego kranu. To innowacyjne narzędzie zapewnia fachowe doradztwo w różnych kategoriach, takich jak hydraulika i ogrodnictwo, zmieniając pracowników w „super pracowników” i tworząc bezproblemowe doświadczenie zakupowe w sklepie, które przekłada się na lepsze wyniki i większe zadowolenie klientów.

Mylow to pierwszy oparty na sztucznej inteligencji wirtualny asystent ds. renowacji domu, który jest dostępny na stronie Lowes.com/AI. Zapewnia on klientom całodobowy dostęp do specjalistycznych porad dotyczących domowych renowacji, niezależnie od lokalizacji. Mylow przekazuje specjalistyczną wiedzę bezpośrednio do dyspozycji klientów, poprawiając jakość obsługi zarówno w sklepach stacjonarnych, jak i internetowych oraz zapewniając pomoc od wyboru odpowiednich dla danego klimatu roślin po rozwiązywanie problemów hydraulicznych.

Sztuczna inteligencja wspomagająca strategiczne operacje sklepów

Transformację tę wspomagają zainstalowane w każdym sklepie centra przetwarzania mikrodanych, wyposażone w serwery brzegowe PowerEdge o małej głębokości.

„Zintegrowaliśmy rozwiązania AI na brzegu i w naszych centrach przetwarzania danych, aby umożliwić podejmowanie zorientowanych na klienta decyzji w czasie rzeczywistym” — mówi Godbole.

Te brzegowe centra danych zapewniają przetwarzanie danych w czasie rzeczywistym z niskimi opóźnieniami oraz wnioskowanie, dzięki czemu doświadczenia oparte na sztucznej inteligencji w aplikacjach i usługach są szybkie, dokładne i wydajne.

Sztuczna inteligencja daje również firmie Lowe's możliwość szybkiego dostosowania doświadczeń w sklepach dzięki połączeniu cyfrowych bliźniaków, wizji komputerowej i analizy w czasie rzeczywistym. Cyfrowe bliźniaki wykorzystujące rozwiązanie NVIDIA Omniverse umożliwiają przeprowadzanie symulacji w sklepach Lowe's w celu określenia optymalnych układów, wzorców ruchu i kombinacji rozmieszczenia produktów. Firma Lowe's może

“ Nasze partnerstwo z firmami Dell i NVIDIA napędza innowacje. Wspólnie tworzymy bezproblemowe, znaczące i przyszłościowe rozwiązania w zakresie renowacji domu. ”

Seemantini Godbole

Wiceprezes wykonawczy, dyrektor ds. cyfryzacji i informacji w firmie Lowe's.

“

Zintegrowaliśmy rozwiązania AI na brzegu i w naszych centrach przetwarzania danych, aby umożliwić podejmowanie zorientowanych na klienta decyzji w czasie rzeczywistym.

”

Seemantini Godbole

Wiceprezes wykonawczy, dyrektor ds. cyfryzacji i informacji w firmie Lowe's.



natychmiast przetestować setki konfiguracji w formie cyfrowej przed wprowadzeniem fizycznych zmian, co znacznie ogranicza nakłady pracy i koszty związane z przeprojektowaniem.

„Sztuczna inteligencja nie jest dodatkiem; jest podstawą naszych operacji” — mówi Godbole. „Cyfrowe bliźniaki i generatywna sztuczna inteligencja otworzyły drzwi do nieskończonych możliwości”.

Innowacje poza sklepami

Narzędzia generatywnej sztucznej inteligencji pomagają również w obsłudze obciążeń roboczych związanych z inżynierią, takich jak prośby o scalenie zmian w kodzie, przegląd ponad 6000 zgłoszeń tygodniowo czy przyspieszenie procesów deweloperskich. Firma Lowe's rozpoczęła również skalowanie narzędzi dla partnerów korporacyjnych i łańcucha dostaw, co jeszcze bardziej zwiększa produktywność i zadowolenie klientów.

„Stworzyliśmy solidną technologię, która pozwala inżynierom skupić się na rozwiązywaniu problemów, podczas gdy platformy AI zajmują się złożonymi zagadnieniami.” — mówi Godbole. „Dzięki firmom Dell i NVIDIA umożliwiamy naszym pracownikom wprowadzanie innowacji bez ograniczeń”.

Sprostanie przyszłym wyzwaniom dzięki AI — sprzedaż detaliczna

W miarę rozwoju firma Lowe's koncentruje się na skalowaniu innowacji w zakresie sztucznej inteligencji z myślą o wszystkich swoich pracownikach i klientach. Automatyzacja, analizy w czasie rzeczywistym i ciągłe ulepszenia zapewnią firmie Lowe's wiodącą pozycję w nowoczesnej transformacji handlu detalicznego.

„Nasze partnerstwo z firmami Dell Technologies i NVIDIA napędza innowacje” — mówi Godbole. „Wspólnie tworzymy bezproblemowe, znaczące i przyszłościowe rozwiązania w zakresie renowacji domu”.

“

Sztuczna inteligencja nie jest dodatkiem; jest podstawą naszej działalności. Cyfrowe bliźniaki i generatywna sztuczna inteligencja otworzyły drzwi do nieskończonych możliwości.

”

Seemantini Godbole

Wiceprezes wykonawczy, dyrektor ds. cyfryzacji i informacji w firmie Lowe's.

Dowiedz się więcej o rozwiązaniach w zakresie sztucznej inteligencji Dell Technologies.

Znajdź nas w mediach społecznościowych.



DELLTechnologies

